

**PERAN ADMINISTRASI DESA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK
DI DESA MARGOTANI KECAMATAN MADANG SUKU II KABUPATEN
OGAN KOMERING ULU TIMUR**

Oleh :

PRAYOGO DONI PANGESTU ; 21.11.074
Program Studi : Administrasi Publik

ABSTRACT

Prayogo Doni Pangestu, 2025. The Role of Village Administration in Improving Public Services in Margotani Village, Madang Suku II District, East Ogan Komerling Ulu Regency. Department of Public Administration, Satya Negara State Administrative College (STIA). Principal Advisor (I) Ms. Rohmial S.E., M.Si. and Assistant Advisor Mr. Ir. H. Heru Adi Putranto., M.Si.

This thesis examines the role of village government in improving public services in Margotani Village, Madang Suku II District, East Ogan Komerling Ulu Regency. This study highlights the importance of effective village government in improving public service delivery, particularly in the context of decentralization policies in Indonesia. Using qualitative research methods, data were collected through interviews, observations, and document analysis involving village officials and community members. The research findings indicate that despite challenges such as limited infrastructure and resources, village government has made significant progress in providing accessible and efficient services. Key factors supporting this success include the implementation of Standard Operating Procedures (SOPs), the use of technology for data management, and a commitment to transparency and accountability. The study concludes with recommendations to further improve service quality through better training for village officials and prioritizing the completion of critical infrastructure development.

A. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Indonesia adalah negara kepulauan terbesar di dunia dengan jumlah pulau 13.466, luas daratan 1.922.570 km² dan luas perairan 3.257.483 km². Hal ini bisa kita lihat pada data dan informasi geospasial produk Badan Informasi Geospasial (BIG) yaitu peta Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Untuk mengurus negara yang sedemikian besar dan luasnya, maka dibutuhkan strategi pemerintahan yang tepat dan mantap. Dengan demikian pemerintah Indonesia mengeluarkan kebijakan tentang otonomi daerah yang berisikan hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan perundang-undangan

Undang-Undang Nomor 3 tahun 2024 tentang desa mulai disahkan pada 25 April 2024, undang-undang ini merupakan revisi kedua dari undang-undang nomor 6 tahun 2014 tentang desa. Peraturan perundangan tersebut merupakan *political will* dari pemerintah yang diharapkan membawa perubahan-perubahan penting yang ditujukan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta meningkatkan kesejahteraan dan keberdayaan masyarakat desa. Undang-undang ini menekankan pentingnya peran kelembagaan desa

dalam pengambilan keputusan dan pengelolaan sumber daya yang ada di desa. Menurut penjelasan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2024 Pasal 26, mengenai pemerintah Desa yaitu kepala desa bertugas menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan, pembinaan kemasyarakatan, dan pemberdayaan masyarakat di desa sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan.

Desa merupakan sistem penyelenggaraan pemerintahan paling dibawah dalam pembangunan, mengikat pemerintah desa merupakan basis pemerintahan terendah dalam struktur pemerintahan Indonesia yang sangat menentukan bagi berhasilnya ikhtiar dalam pembangunan nasional yang menyeluruh (Arsjad, 2018). Dalam melaksanakan tugas, fungsi dan wewenang pemerintahan desa tidak lepas dari peran pelaksanaan administrasi pemerintahan desa itu sendiri, yang dilaksanakan untuk mengelola segenap kegiatan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan desa.

Administrasi Desa adalah keseluruhan proses kegiatan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan dengan memanfaatkan kemampuan aparat desa serta segala sumber yang ada untuk mencapai tujuan yang ditetapkan yaitu terwujudnya peningkatan partisipasi dalam pemerintah dan pembangunan serta penyelenggaraan administrasi yang makin meluas dan efektif (arsjad, 2018). Administrasi desa sangat penting karna berperan

sebagai dasar dalam menjalankan pemerintahan desa.

Pemerintahan desa harus dilaksanakan dengan baik sehingga mampu mendukung pelaksanaan fungsi administrasi pemerintahan di desa. Disamping itu pemerintahan desa dan kelurahan merupakan salah satu aspek yang dianggap penting dalam rangka peningkatan dan pengembangan kinerja aparatur pemerintahan desa serta pelaksanaan pembangunan di desa. Hal ini karena penertiban administrasi di desa merupakan ujung tombak dalam melaksanakan pembangunan desa beserta aspek-aspek tugas pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan yang dibebankan kepadanya.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 tentang Pelayanan Publik, menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan undang-undang bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administrasi disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sehingga pemerintah desa wajib untuk mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak, dan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam rangka mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat, pemerintah melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang berisi kriteria-kriteria pelayanan prima yaitu kesederhanaan, kejelasan dan kepastian pelayanan, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan yang merata dan ketetapan waktu.

Pelayanan kepada masyarakat adalah tujuan utama yang tidak mungkin dapat dihindari karena sudah merupakan kewajiban menyelenggarakan pelayanan dengan menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Karena telah menjadi sebuah kewajiban maka sepatutnya pemerintah mencari solusi atas kendala internal yaitu kendala yang bersumber dari dalam instansi itu sendiri.

Dari hasil pengamatan pengelolaan administrasi di Desa Margotani Kecamatan Madang Suku II Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, dinilai masih banyak kekurangan. Kinerja pelayanan aparat desa saat ini belum memuaskan, sehingga seringkali menjadi bahan pembicaraan masyarakat seperti banyaknya kantor desa yang hanya melayani masyarakat setengah hari kerja, lamanya pengurusan dokumen yang dibutuhkan

masyarakat akibat kurang profesionalnya SDM aparat desa, karena sebagian besar dari mereka kurang terampil dalam mengelola administrasi surat menyurat, kearsipan, atau pembukuan, keuangan, dan seterusnya sehingga pekerjaan yang dibebankan kepadanya menjadi tertunda. Buruknya pelayanan dari aparat desa juga disebabkan oleh keterbatasan sarana prasarana yang tersedia di desa seperti kursi, meja, lemari arsip, komputer, dan printer.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : **‘Peran Administrasi Desa Dalam Pelayanan Publik di Desa Margotani Kecamatan Madang Suku II Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur’**

Rumusan Masalah

Berdasar identifikasi masalah diatas maka pokok permasalahan yang dapat diambil dalam rumusan masalah adalah sebagai berikut
Bagaimanakah peran administrasi desa dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Margotani Kecamatan Madang Suku II Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur ?

Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisa peran administrasi desa dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Margotani Kecamatan Madang Suku II Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur.
2. Untuk mengetahui dan menganalisa hambatan dalam pengurusan administrasi pemerintahan dalam peningkatan pelayanan publik di Desa Margotani Kecamatan Madang Suku II Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur.

Manfaat Penelitian

Manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. **Secara Teoritis**
 - a. Memberikan sumbangan pikiran bagi perkembangan ilmu pengetahuan dimasa yang akan datang, terutama Ilmu Administrasi publik.
 - b. Sebagai bahan informasi dan pembelajaran bagi para pembacanya.
2. **Secara Peraktis**
 - a. Menambah pengetahuan dan pengalaman langsung penulis tentang Seberapa efektif peran administrasi desa dalam meningkatkan

pelayanan publik Desa Margotani Kecamatan Madang Suku II Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur.

- b. Dapat menjadi masukan dan bahan pertimbangan serta rekomendasi bagi.
- c. instansi terkait yang penulis jadikan objek penelitian.

B. LANDASAN TEORI

Pengertian Peran

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), peran adalah perangkat tingkah laku yang diharapkan dimiliki oleh seseorang yang berkedudukan di masyarakat. Peran merupakan aspek status kedudukan yang penting untuk menghasilkan manfaat. Menurut Soerjano Soekanto dalam (Lantaeda, 2017) peran merupakan aspek dinamis kedudukan (status), apabila seorang melaksanakan hak dan kewajiban sesuai dengan, maka ia menjalankan suatu peranan. Menurut (Ruru, 2017) peran adalah pengaruh yang diharapkan dari seseorang dalam dan antar hubungan sosial tertentu.

Berdasarkan pendapat di atas peran dapat diartikan sebagai perilaku individu yang melakukan suatu aktivitas yang diharapkan dapat membuat suatu perubahan serta harapan yang mengarah pada kemajuan, meskipun tidak selamanya sesuai dengan apa yang diharapkan dan sebagai tolak ukur seseorang dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan kepadanya sehingga membuat orang tersebut dapat memaksimalkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Pengertian Administrasi

Menurut Dr. Sondang Siagian dalam (Marwiyah, 2022) administrasi dapat didefinisikan sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Sedangkan administrasi dalam arti luas adalah proses kerja sama beberapa individu dengan cara yang efisien dalam mencapai tujuan sebelumnya.

Pengertian administrasi menurut para ahli dalam (Arif Yusuf Hamali, 2019)

- a. The Liang Gie, administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerjasama mencapai tujuan tertentu.
- b. Leonard D. White, administrasi adalah proses yang umumnya dijumpai disemua kegiatan-

kegiatan kelompok, baik publik, (Negara, pemerintahan) maupun privat, (swasta, perusahaan), sipil atau militer dalam ukuran besar maupun kecil.

Berdasarkan pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa administrasi adalah kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang dengan cita-cita bersama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Tujuan administrasi

Tujuan administrasi adalah untuk mengatur dan mengelola sumber daya serta proses dalam suatu organisasi agar dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efisien dan efektif. ergiovanni dan Carver dalam (Afriansyah, 2019). Menyebutkan empat tujuan administrasi:

1. Efektifitas produksi
2. Efisiensi
3. Kemampuan menyesuaikan diri (*adaptiveness*)
4. Kepuasan Kerja

Tujuan administrasi memberikan arah dan fokus bagi organisasi dalam menjalankan berbagai kegiatan yang dilakukan bersama untuk menciptakan kinerja yang efektif dan efisien.

Unsur Administrasi

Dalam setiap usaha kerjasama, proses penyelenggaraan berupa rangkaian perbuatan dapat digolongkan dalam beberapa jenis yang disebut dengan unsur administrasi, menurut The Liang Gie dalam (Sirajuddin Saleh 2016:3) unsur administrasi dibagi atas delapan unsur umum, yaitu :

1. Pengorganisasian adalah rangkaian perbuatan menyusun suatu kerangka organisasi yang menjadi wadah atau tempat dilaksanakannya administrasi bagi setiap kegiatan dalam bentuk pola aktivitas kerja sama antara individu maupun yang dilakukan secara teratur dan terorganisir dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan.
2. Manajemen merupakan sebuah rangkaian perbuatan menggerakkan karyawan-karyawan dan seluruh fasilitas kerja agar tujuan kerja sama yang telah ditetapkan benar-benar tercapai.
3. Tata Hubungan adalah rangkaian proses dalam bentuk perbuatan dalam menyampaikan pesan, warta atau berita dari satu pihak kepada pihak lain dalam usaha kerja sama.
4. Kepegawaian adalah rangkaian perbuatan mengatur dan mengurus tenaga kerja yang diperlukan dalam usaha kerja sama..

5. Keuangan merupakan rangkaian perbuatan mengelola segi-segi penerimaan dan pengeluaran dalam bentuk pembelanjaan dalam usaha kerja sama.
6. Perbekalan adalah rangkaian perbuatan yang berkaitan erat dengan material, perlengkapan, logistik dalam bentuk pengadaan, pengaturan dalam pemakaian, pendataan, pemeliharaan sampai menyortir segala perlengkapan yang sudah tidak diperlukan dalam usaha kerja sama sehingga terlaksana sistem administrasi yang baik.
7. Tata Usaha adalah sebuah rangkaian perbuatan menghimpun, mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim, dan menyimpan keterangan-keterangan yang dibutuhkan dalam usaha kerja sama.
8. Hubungan Masyarakat merupakan rangkaian perbuatan yang bertujuan untuk menciptakan hubungan baik dan berusaha memperoleh dukungan dari masyarakat sekitar dalam kaitannya dengan usaha yang sedang dijalani.

Fungsi Administrasi

Dalam sistem kerjanya administrasi tidak akan terlepas dari fungsinya, karna dengan memahami fungsi-fungsi administrasi maka apa yang menjadi tugas pokok organisasi dapat dijalankan dengan baik dan pada akhirnya tujuan organisasi yang tertuang dalam visi dan misi akan terwujud (Dewi, 2020). Berikut ini fungsi dari administrasi:

1. Perencanaan (*Planning*): Menentukan tujuan, merumuskan strategi, dan mengembangkan rencana tindakan untuk mencapai tujuan tersebut.
2. Pengorganisasian (*Organizing*): Mengatur sumber daya dan menetapkan struktur organisasi.
3. Pelaksanaan (*Leading/Actuating*): Mengarahkan dan memotivasi anggota organisasi untuk bekerja secara efektif.
4. Pengendalian (*Controlling*): Memantau kinerja untuk memastikan bahwa kegiatan organisasi sesuai dengan rencana.
5. Pengambilan Keputusan (*Decision Making*): Memilih solusi atau tindakan yang paling sesuai berdasarkan analisis informasi yang ada.
6. Koordinasi (*Coordinating*): Mengintegrasikan berbagai kegiatan dan bagian dari organisasi agar berjalan secara harmonis menuju tujuan yang sama.

Dengan fungsi-fungsi ini, administrasi berperan penting dalam memastikan bahwa

organisasi beroperasi secara efisien dan efektif, mencapai tujuannya, dan dapat beradaptasi dengan perubahan.

Indikator Administrasi

Untuk mengetahui kinerja aparatur desa dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan yang baik bagi Masyarakat dapat dilakukan dengan menggunakan konsep teori kinerja menurut Robbins 2016 dalam (Rodiyah, 2024) yang terdiri dari lima indikator.

1. Kualitas merupakan kualitas kerja yang di ukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.
2. Kinerja merupakan Kinerja adalah hasil kerja atau pencapaian yang diperoleh seseorang, kelompok, atau organisasi dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan standar atau tujuan yang telah ditetapkan.
3. Ketepatan Waktu adalah tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
4. Efektivitas yaitu. Eektivitas adalah tingkat keberhasilan dalam mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan, dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal.
5. Kemandirian adalah kemahiran aparatur desa dalam menjalankan tugasnya sendiri, kemandirian merupakan tingkat seorang pegawai dapat menjalankan tugas pokok dan fungsi kerjanya dengan bekerjasama.

Pengertian Desa

Desa merupakan suatu wilayah yang didalami oleh masyarakat yang hidupnya berkelompok dan terikat dengan peraturan yang berlaku. Dalam Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2024 pasal 2 mendefinisikan desa menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan, pembinaan kemasyarakatan, dan pemberdayaan masyarakat berdasarkan Pancasila, undang-undang dasar negara republik indonesia tahun 1945, negara kesatuan republik indonesia, dan bhinika tunggal ika sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan.

Sesuai dengan UU No. 3 Tahun 2024 pasal 67 ayat 1 tentang desa, yaitu desa memiliki hak dalam melaksanakan pemerintahannya sebagai berikut:

- a. Mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan hak asal usul, adat istiadat, dan nilai sosial budaya masyarakat setempat;
- b. Menetapkan dan mengelola kelembagaan Desa;
- c. Mendapatkan sumber pendapatan.

Hak desa merujuk pada serangkaian hak yang dimiliki oleh suatu desa untuk mengatur dan mengelola urusan mereka sendiri. Ini termasuk hak untuk mengelola sumber daya alam, menjalankan pemerintahan desa, dan mengambil keputusan yang berkaitan dengan pembangunan dan kesejahteraan masyarakat. Sehingga memberikan wewenang lebih kepada kepala desa dalam pengelolaan anggaran dan pembangunan, serta perlindungan terhadap budaya dan tradisi lokal.

Desa juga memiliki kewajiban dalam menyelenggarakan pemerintahan sesuai dengan Undang-Undang NOMOR 3 TAHUN 2024 Pasal 67 ayat 2 tentang desa, yaitu desa berkewajiban:

- a. melindungi dan menjaga persatuan, kesatuan, serta kerukunan masyarakat Desa dalam rangka kerukunan nasional dan keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia;
- b. meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat setempat;
- c. mengembangkan kehidupan demokrasi;
- d. mengembangkan pemberdayaan masyarakat setempat; dan
- e. memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat setempat.

Administrasi Desa

Menurut (Suprpto, 2021) administrasi desa adalah keseluruhan proses kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai pemerintahan desa. Menurut (arsjad, 2018) Administrasi Desa adalah keseluruhan proses kegiatan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan dengan memanfaatkan kemampuan aparat desa serta segala sumber yang ada untuk mencapai tujuan yang ditetapkan yaitu terwujudnya peningkatan partisipasi dalam pemerintah dan pembangunan serta penyelenggaraan admistrasi yang makin meluas dan efektif

Pengelolaan administrasi pada organisasi pemerintahan desa merupakan suatu tuntutan yang sangat diperlukan. Karena dengan terbentuknya administrasi yang baik dibidang pemerintahan, maka proses pembangunan dan kegiatan pemerintahan pada tingkatan desa akan berhasil dengan baik apabila didukung oleh suatu sistim administrasi yang tertib dan teratur.

Pemerintah desa terdiri atas kepala desa dan perangkat desa, pemerintah desa memiliki tugas pokok yaitu:

- a. Menjalankan urusan rumah tangga desa, urusan pemerintahan umum, pembangunan dan pembinaan masyarakat,
- b. Menjalankan tugas pembantua dari pemerintah, pemerintah provinsi, pemerintah kabupaten.

Pemerintah desa sendiri berfungsi untuk mengatur dan menyelenggarakan Pemerintahan di Desa, segala yang dilakukan di desa tersebut dikoordinir oleh Pemerintah Desa.

Tugas Administrasi Desa

Tugas administrasi desa adalah keseluruhan proses kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai penyelenggaraan pemerintahan desa pada buku administrasi. Sedangkan Administrasi pemerintahan desa adalah keseluruhan proses kegiatan pencatat data dan informasi mengenai pemerintahan desa pada buku register desa. Adapun penyelenggaraan administrasi pemerintahan desa adalah

- a. Penyelenggaraan pemerintahan desa
- b. Pelaksanaan pembangunan desa
- c. Pembinaan kemasyarakatan
- d. Pemberdayaan masyarakat

Keseluruhan tugas dan fungsi administrasi pemerintahan desa tersebut tidak akan terlaksana dengan baik, manakala tidak ditunjang dari aparatnya dengan melaksanakan sebaik-baiknya apa yang menjadi tanggung jawab masing-masing aparat. Menyadari betapa pentingnya tugas administrasi pemerintahan desa, maka yang menjadi keharusan bagi kepala desa dan aparatnya merupakan berusaha untuk mengembangkan kecakapan dan ketrampilan mengelola organisasi pemerintahan desa termasuk kemampuan untuk melaksanakan tugas-tugas dibidang pemerintahan, pembangunan dan masyarakat.

Pengertian Meningkatkan

Menurut (Wangsajaya, 2016) meningkatkan yaitu menggambarkan perubahan dari keadaan atau sifat yang negative menjadi positif, sedangkan hasil dari sebuah meningkatkan dapat berupa sebuah kuantitas dan kualitas.

Berdasarkan pendapat diatas meningkatkan dapat diartikan usaha yang telah dilakukan oleh seorang untuk dapat menjadikannya berkualitas serta memiliki kemampuan yang lebih baik dari sebelumnya.

Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga Negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Iova, 2022)

Pelayanan publik menurut para ahli adalah sebagai berikut:

- a. Agung kurniawan pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.
- b. Harbani Pasolong pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Berdasarkan pendapat di atas pelayanan publik adalah suatu kegiatan melayani yang dilakukan oleh pemerintah kepada setiap warga negara yang mempunyai kepentingan.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan warga negara dan penduduk. Pelayanan ini dapat berupa barang, jasa atau pelayanan administrasi. Adapun asas-asas pelayanan publik yang termuat dalam Undang-undang tersebut meliputi:

1. Kepentingan umum Yaitu pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan atau golongan.
2. Kepastian hukum Yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
3. Kesamaan hak Yaitu pemberian pelayanan hak yang tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
4. Keseimbangan hak dan kewajiban Yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberian maupun penerima pelayanan.
5. Keprofesional Yaitu pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
6. Partisipatif Yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan

dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif Yaitu setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
8. Keterbukaan Yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
9. Akuntabilitas Yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok yang rentan Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
11. Ketepatan waktu Yaitu penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat pada waktu sesuai dengan standar pelayanan.
12. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan Yaitu setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau.

Jenis Jenis Pelayanan Publik

Jenis-jenis pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah atau sektor publik kepada masyarakat, di antaranya:

- a. Pelayanan administratif, seperti pencatatan, pengambilan keputusan, dan dokumentasi. Produk akhirnya berupa dokumen, seperti sertifikat, ijin, dan rekomendasi.
- b. Pelayanan barang, seperti penyediaan, pengolahan, distribusi, dan penyimpanan bahan berwujud fisik. Produk akhirnya berupa benda yang memberikan nilai tambah.
- c. Pelayanan jasa, seperti penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangnya. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya

Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Suatu proses kegiatan pelayanan terdapat beberapa faktor atau unsur yang saling mendukung jalannya kegiatan. Menurut Moenir dalam (Rumengan, 2019) unsur-unsur tersebut antara lain:

- 1) Sistem, prosedur, dan metode Dalam pelayanan perlu adanya informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
- 2) Personil Personil lebih ditekankan pada perilaku aparatur dalam pelayanan. Aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus

profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.

- 3) Sarana dan prasarana, dalam pelayanan diperlaskan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan. Misalnya seperti ruang tamu, tempat parkir yang memadai dan sebagainya.
- 4) Masyarakat sebagai pelanggan, dalam pelayanannya, masyarakat selaku pelanggan sangatlah heterogen yaitu tingkat pendidikannya maupun perilakunya.

Setiap pelayanan publik memang diperlukan adanya kejelasan informasi prosedur yang mudah dan tidak berbelit serta dibutuhkan usaha dari pemberi pelayanan agar dapat berjalan tertib dan lancar. Contohnya petugas menerapkan sistem antri agar pelayanan dapat berjalan tertib. Unsur yang juga penting selain sistem, prosedur dan metode adalah unsur personil juga memiliki peranan penting mewujudkan pelayanan yang baik.

Tujuan Pelayanan Publik

Menurut Taufiq Effendi dalam (Sutanty, 2021) menyatakan bahwa tujuan pelayanan publik adalah:

- a. Mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik.
- c. Terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal.
- d. Mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai mekanisme yang berlaku.

Prinsip Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip yaitu:

- a. Kesederhanaan (prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan).
- b. Kejelasan (Kejelasan mencakup dalam hal persyaratan teknis dan administrasi pelayanan, unit kerja yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, rincian biaya pelayanan dan tata cara penyelenggaraan).

- c. Kepastian waktu (pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan).
- d. Akurasi (Produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah)
- e. Keamanan (proses dan produk pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum).
- f. Tanggung jawab (pimpinan penyelenggara pelayanan bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan).
- g. Kelengkapan sarana prasarana (tersedianya sarana dan prasarana kerja yang memadai dan mudah dijangkau masyarakat).
- h. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan (pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan yang ikhlas).
- i. Kenyamanan (lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan).

Faktor-Faktor Pendukung Pelayanan Publik

Terdapat enam faktor yang mendukung terlaksananya pelayanan publik yang baik dan memuaskan Moenir dalam (Rachman, 2019) antara lain:

- 1) Faktor Kesadaran Suatu proses berpikir melalui metode renungan, pertimbangan, dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan kemudian.
- 2) Faktor Aturan, Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Pertimbangan pertama manusia sebagai subyek aturan ditujukan kepada hal-hal yang penting, yaitu:
 - a. Kewenangan
 - b. Pengetahuan dan pengalaman
 - c. Kemampuan bahasa
 - d. Pemahaman oleh pelaksana
 - e. Disiplin dalam pelaksanaan
- 3) Faktor Organisasi.
- 4) Faktor Pendapatan.
- 5) Faktor Kemampuan dan Keterampilan.
- 6) Faktor Sarana Pelayanan.

Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat secara langsung dapat dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pemerintah. Kualitas pelayanan yang telah hampir menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah. Kualitas pelayanan (*service quality*) yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik (*customer satisfaction*).

Menurut Zeithaml dkk dalam (Herizal, 2020) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu : *Tangible* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empaty* (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

a. Dimensi *Tangible* (berwujud), terdiri atas indikator :

- 1) Penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan. Penampilan adalah suatu bentuk citra diri yang terpancar pada diri seseorang dan merupakan sarana komunikasi diri dengan orang lain.
- 2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.
- 3) Kemudahan dalam proses pelayanan.
- 4) Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan.
- 5) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

b. Dimensi *Reliability* (kehandalan), terdiri atas indikator :

- 1) Memiliki Standar pelayanan yang jelas..
- 2) Kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan.
- 3) Keahlian petugas menggunakan alat bantu pelayanan.

c. Dimensi *Responsiveness* (ketanggapan), terdiri atas indikator :

- 1) Merespon setiap pelanggan.
- 2) Pelayanan dengan cepat dan tepat.
- 3) Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.
- 4) Respon keluhan pelanggan.

d. Dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator :

- 1) Jaminan Tepat waktu pelayanan Jaminan tepat waktu sangat diperlukan oleh pengguna layanan agar pengguna layanan merasa yakin dengan waktu yang diberikan oleh penyedia layanan.

- 2) Jaminan kepastian biaya Jaminan kepastian biaya biasanya ada pada standar pelayanan publik masing-masing penyedia pelayanan.

e. Dimensi *Empaty* (Empati), terdiri atas indikator :

- 1) Mendahulukan kepentingan pengguna layanan.
- 2) Melayani dengan sikap ramah dan sopan dan santun.
- 3) Melayani dan menghargai setiap pelanggan

Standar Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur Pelayanan Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu Penyelesaian Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan.
3. Biaya Pelayanan Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.
4. Produk Pelayanan Hasil pelayanan yang akan diterima sesaat dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan Prasarana Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.
6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Publik

Pelayanan publik dalam pemerintahan yang baik

Good governance (tata pemerintahan yang baik) sudah lama menjadi mimpi banyak orang di Indonesia. Banyak di antara mereka membayangkan bahwa dengan memiliki praktik *governance* yang lebih baik maka kualitas pelayanan publik menjadi semakin baik, angka korupsi semakin rendah dan pemerintah semakin peduli dengan kepentingan warganya. Perbaikan kinerja pelayanan publik dinilai penting oleh semua stakeholders, yaitu pemerintah, warga pengguna, dan para pelaku pasar.

Birokrasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah cara bekerja atau susunan pekerjaan yang serba lamban, serta menurut tata aturan, yang banyak liku-likunya dan sebagainya. Pihak-pihak yang dituntut untuk melakukan reformasi tidak hanya negara saja, aka tetapi juga dunia usaha (*corporate*) dan masyarakat luas (*civil*)

society). Secara umum, tuntutan reformasi berupa penciptaan *good corporate governance* di sektor swasta, *good public governance* dalam penyelenggaraan pemerintahan negara, dan pembentukan *good civil society* atau masyarakat luas yang mampu mendukung terwujudnya *good governance*.

Beberapa faktor kunci untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik:

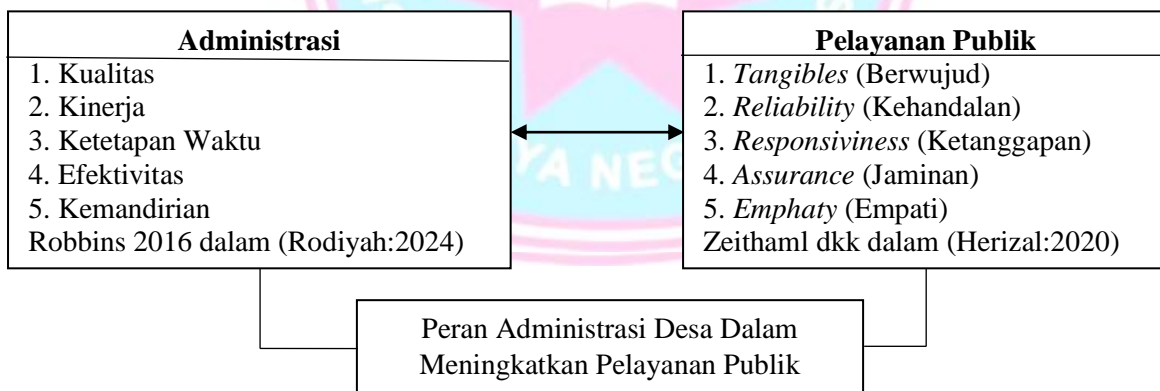
1. Partisipatoris: menerima partisipasi dari masyarakat
2. Rule of law: penegak hukum yang adil, tegas, dan tidak pandang bulu
3. Transparansi: pemerintah memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk memberikan kritik dan tanggapan
4. Responsiveness: aparat pemerintah dan institusi publik merespon kepentingan masyarakat
5. Akuntabilitas: pemerintah bertanggung jawab
6. Kesetaraan dan kewajaran: perlakuan yang adil atas seluruh masyarakat
7. Kepemimpinan nasional yang dipercaya: kepemimpinan nasional yang memiliki legitimasi dan dipercayai oleh masyarakat.

Berdasarkan pendapat diatas bahwa pemerintahan yang baik akan terwujud apabila terdapat kombinasi antara transparansi, akuntabilitas, partisipasi, tanggung jawab, dan keadilan dalam pengelolaan sumber daya masyarakat. Pemerintah harus melibatkan masyarakat dalam pengambilan keputusan, menjaga integritas melalui kebijakan yang jelas dan adil, serta memastikan adanya sistem yang mampu mengawasi dan mengendalikan kekuasaan.

Kerangka Berfikir

Menurut Uma dalam Sugiyono (2019:108) mengemukakan bahwa “kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang teori yang berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai hal yang penting. Jadi dengan demikian kerangka berpikir adalah sebuah pemahaman yang melandasi pemahaman-pemahaman yang lainnya. Pemahaman yang paling mendasar dan menjadi pondasi setiap pemikiran atau suatu bentuk proses dari keseluruhan dari penelitian yang akan dilakukan. Untuk menggambarkan Kerangka berpikir pada penelitian ini, penulis membuat kerangka berpikir seperti gambar.

Gambar Kerangka Berfikir



C. PROSEDUR PENELITIAN

Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2019:9) metode penelitian pendidikan dapat diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid, reliable, dan obyektif dengan tujuan untuk menggambarkan, membuktikan, mengembangkan menemukan dan menciptakan ilmu, produk dan tindakan baru sehingga dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, mengantisipasi masalah, dan membuat kemajuan dalam bidang pendidikan. Menurut Bogdan dan Taylor dalam (Waruwu,

2023) penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang orang dan perilaku yang diamati.

Dalam penelitian ini metodologi penelitian adalah cara ilmiah (rasional, empiris, dan sistematis) yang digunakan oleh suatu disiplin ilmu untuk melakukan penelitian. Rasional berarti kegiatan penelitian tersebut dilakukan dengan cara-cara masuk akal. Empiris berarti cara yang dilakukan itu dapat diamati oleh indra manusia, sehingga orang lain pun dapat mengamatinya. Sistematis berarti proses yang dilakukan itu dalam



penelitian itu menggunakan langkah-langkah tertentu bersifat logis.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yang berfokus pada Peran Administrasi Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Desa Margotani Kecamatan Madang Suku 2 Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur.

Definisi Konsep

Definisi konsep menurut pandangan Sugiyono (2012:38) merupakan pemaknaan dari konsep yang digunakan, sehingga memudahkan peneliti dalam mengoprasikan konsep tersebut di lapangan. Kegiatan penelitian ini terdiri dari dua konsep

- a. administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerjasama mencapai tujuan tertentu.

- b. Pelayanan Publik adalah proses pemberian layanan oleh pemerintah atau organisasi kepada masyarakat kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan lima dimensi yang mencakup bukti fisik *tangible* (berwujud), *realibility* (kehandalan), *responsiviness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan) dan *empaty* (empati).

Definisi Oprasional

Menurut Sugiyono (2015:38) defenis is oprasional yaitu suatu petunjuk pelaksana bagaimana caranya mengukur suatu variable. Untuk memperjelas penelitian yang akan dilakukan penulis, Untuk lebih jelasnya penulis memberikan penjabaran defenisi oprasional dapat dilihat pada tabel.

Tabel Definisi Operasional

No	Konsep	Indikator
1	Administrasi Robbins 2016 dalam (Rodiyah:2024)	1. Kualitas 2. Kinerja 3. Ketetapan Waktu 4. Efektivitas 5. Kemandirian
2	Pelayanan Publik Zeithaml dkk (Herizal:2020)	1. <i>Tangibles</i> (Berwujud) 2. <i>Reability</i> (Kehandalan) 3. <i>Responsiviness</i> (Ketanggapan) 4. <i>Assurance</i> (Jaminan) 5. <i>Emphaty</i> (Empati)

Informan Penelitian

Menurut Sugiyono (2019:407) peneliti kualitatif sebagai *human instrument*, berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data, memberi makna dan membuat kesimpulan atas temuannya.

Dalam rencana penelitian ini Narasumber yang dilakukan peneliti merupakan *purposesive*, untuk memerintahkan tugas pokok dan fungsi. Utama Berdasarkan kriterianya, Narasumber dalam rencana penelitian ini adalah

Tabel Informan Penelitian

No	Informan	Jumlah
1	Kepala Desa	1 (orang)
2	Sekretaris Desa	1 (orang)
3	Kepala Seksi Pemerintahan	1 (orang)
4	Masyarakat Desa Margotani	2 (orang)
Jumlah		5 (orang)

Teknik Pengumpulan Data

Menurut (Sugiyono 2019: 318). Dalam penelitian ini, pengumpulan data yang penulis gunakan adalah data yang diperoleh melalui :

- 1. Observasi yaitu teknik pengamatan dan pencatatan sistematis dan fenomena yang di selidiki. Observasi dilakukan untuk menemukan data dan informasi dan gejala-gejala atau fenomenas (kejadian atau peristiwa) secara sistematis dan didasarkan pada tujuan penyelidikan yang telah dirumuskan.
- 2. Wawancara yaitu teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan kepada responden, dan jawaban responden dicatat atau direkam..
- 3. Studi Kepustakaan yaitu dengan membawa buku-buku serta sumber-sumber lain (refrensi) yang ada hubungan dengan masalah yang akan dibahas dalam penulisan skripsi ini.
- 4. Dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditunjukkan pada subjek, tetapi melalui dokumen.

Teknik Analisa Data

Menurut Bogdan dalam Sugiono (2019:435) analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah difahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.

Analisa data dalam penelitian ini akan dilakukan langkah-langkah sebagai berikut.

a. Reduksi Data

Data yang diperoleh ditulis dalam bentuk laporan atau data terperinci. Laporan yang disusun berdasarkan yang diperoleh direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting.

b. Penyajian Data

Data yang diperoleh dikategorikan menurut pokok permasalahan dan dibuat dalam bentuk alur sehingga mempermudah peneliti untuk melihat pola-pola hubungan satu data dengan data lain.

c. Penarikan Kesimpulan

Kegiatan penyimpulan merupakan langkah lebih lanjut dari kegiatan reduksi data dan penyajian data. Data yang sudah direduksi dan disajikan secara sistematis akan disimpulkan sementara.

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Proses penelitian ini dilaksanakan di bulan April 2025 tentang peran administrasi desa dalam meningkatkan pelayanan publik di desa margotani kecamatan madang suku II, Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan teknik pengumpulan data dan sumber yang ada di kantor Desa Margotani, peneliti berhasil mengambil informasi dari beberapa informan yang ada di kantor desa. Dalam bagian ini penulis akan menjelaskan tentang hasil penelitian peran administrasi desa dalam meningkatkan pelayanan publik di desa margotani.

Administrasi Desa

1. Kualitas

Kualitas merupakan kualitas kerja yang diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan perangkat desa dan masyarakat Desa Margotani, dapat disimpulkan Meskipun sedang dalam proses pembangunan kantor desa, Pemerintah Desa Margotani tetap menjalankan pelayanan administrasi dengan memanfaatkan balai desa sebagai kantor sementara. Dengan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan digitalisasi data, perangkat desa berupaya menjaga kualitas pelayanan agar tetap tertib dan efisien. Masyarakat merasakan pelayanan yang ramah, mudah diakses, serta bebas dari pungutan liar, menunjukkan komitmen desa dalam memberikan layanan publik yang baik meski dalam keterbatasan sarana.

2. Kinerja

Kinerja adalah hasil kerja atau pencapaian yang diperoleh seseorang, kelompok, atau organisasi dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan standar atau tujuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks pemerintahan desa, kinerja mengacu pada sejauh mana perangkat desa menjalankan tugas administratif, pelayanan publik, dan program pembangunan secara efisien, tepat waktu, dan sesuai kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur desa dan masyarakat Desa Margotani, dapat disimpulkan bahwa kinerja aparatur desa dalam menjalankan tugas administrasi mengalami peningkatan seiring dengan adanya dukungan infrastruktur teknologi. Pengadaan perangkat teknologi baru seperti laptop, printer, dan proyektor serta pembangunan jaringan BTS telah memberikan dampak positif terhadap kelancaran proses administrasi desa, terutama karena banyak layanan saat ini dilakukan secara daring. Namun, masih terdapat kendala berupa keterbatasan kemampuan beberapa perangkat desa lainnya dalam mengoperasikan perangkat teknologi, yang menyebabkan proses administrasi terhambat apabila sekretaris desa tidak hadir.

3. Ketetapan Waktu

Ketepatan Waktu adalah tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

Hasil wawancara dengan perangkat desa dan masyarakat Desa Margotani menunjukkan bahwa secara formal, pelaksanaan jam kerja aparatur desa telah diatur dengan baik, yakni dari pukul 07.30

hingga 16.00 WIB setiap hari Senin sampai Jumat. Jadwal kerja juga telah dibagi di antara lima kepala dusun dan perangkat desa lainnya untuk memastikan pelayanan kepada masyarakat tetap berjalan lancar.

4. Efektivitas

Efektivitas adalah tingkat keberhasilan dalam mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan, dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal. Dalam konteks administrasi desa, efektivitas berarti seberapa baik prosedur dan pelayanan yang diterapkan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara cepat, tepat, dan tanpa hambatan berarti.

Berdasarkan hasil wawancara dengan perangkat dan warga Desa Margotani, dapat disimpulkan bahwa desa telah berupaya menyederhanakan prosedur administrasi agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh masyarakat. Warga hanya perlu datang ke kantor desa dengan kelengkapan dokumen yang diperlukan untuk langsung diproses. Namun, efektivitas layanan masih sangat bergantung pada kehadiran Sekretaris Desa, karena sebagian perangkat desa lainnya belum memiliki keterampilan dalam penggunaan teknologi seperti laptop. Hal ini menjadi kendala utama dalam percepatan pelayanan administrasi ketika pejabat kunci tidak hadir.

5. Kemandirian

Kemandirian adalah kemahiran aparatur desa dalam menjalankan tugasnya sendiri, kemandirian merupakan tingkat seorang pegawai dapat menjalankan tugas pokok dan fungsi kerjanya dengan bekerjasama.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan perangkat desa dan masyarakat desa maka dapat disimpulkan Desa Margotani telah mengelola data administrasi secara mandiri dengan memanfaatkan perangkat teknologi, meskipun keterampilan penggunaan teknologi masih terbatas pada beberapa perangkat desa. Untuk itu, pelatihan rutin terus dilakukan guna meningkatkan kapasitas SDM. Pendanaan operasional administrasi desa bersumber dari Alokasi Dana Desa dan Pendapatan Asli Desa, tanpa bergantung pada pihak ketiga. Warga merasakan dampak positif dari sistem ini, termasuk pelayanan yang transparan, bebas biaya, dan penyaluran bantuan sosial yang tepat sasaran.

Pelayanan Publik

Untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan di kantor desa margotani menggunakan 5 indikator sebagai berikut.

1. *Dimensi Tangible* (Berwujud)

Dimensi Tangible (berwujud) merujuk pada aspek-aspek fisik dan konkret dari layanan yang dapat dilihat, disentuh, atau dirasakan oleh pelanggan. Dalam layanan administrasi desa atau sector lainnya, hal-hal yang berwujud ini mencakup berbagai elemen yang memberikan kesan dan kualitas terhadap layanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukang dengan perangkat desa dan masyarakat desa dapat disimpulkan bahwa Desa Margotani saat ini masih menggunakan balai desa sebagai kantor sementara karena pembangunan kantor desa belum selesai. Meskipun sarana dan prasarana seperti laptop, printer, dan jaringan internet sudah tersedia, tidak semua peralatan berada di lokasi kantor sementara, sehingga pelayanan belum berjalan sepenuhnya optimal. Perangkat desa tetap berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat meski menghadapi keterbatasan ruang dan kenyamanan. Masyarakat berharap pembangunan kantor desa segera diprioritaskan agar pelayanan administrasi dapat dilakukan secara maksimal dan lebih profesional.

2. *Dimensi Reliability* (Kehandalan)

Dimensi Reliability (Kehandalan) adalah salah satu dimensi utama dalam pengukuran kualitas pelayanan publik yang merujuk pada kemampuan suatu instansi atau penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang akurat, konsisten, dan dapat dipercaya sesuai dengan yang dijanjikan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan perangkat desa dan masyarakat desa margotani dapat disimpulkan Pemerintah Desa Margotani telah menjamin kehandalan pelayanan publik melalui penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang konsisten untuk setiap jenis layanan administrasi. Evaluasi rutin dan tindak lanjut terhadap keluhan masyarakat dilakukan untuk menjaga mutu pelayanan. Selain itu, pelayanan diberikan secara adil dan tanpa diskriminasi, sehingga masyarakat merasa puas, diperlakukan setara, dan merasakan peningkatan kualitas pelayanan dibandingkan sebelumnya.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Responsiveness (Ketanggapan) adalah salah satu dimensi utama dalam kualitas pelayanan publik yang mengacu pada kesediaan dan kemampuan penyelenggara layanan untuk

membantu masyarakat serta memberikan pelayanan secara cepat dan tepat waktu.

Berdasarkan wawancara dengan aparat desa dan masyarakat desa margotani dapat disimpulkan bahwa Pemerintah Desa Margotani menunjukkan tingkat responsivitas yang baik dalam melayani masyarakat dengan menanggapi keluhan dan kebutuhan warga secara cepat dan tepat. Melalui penerapan prosedur yang jelas dan pemanfaatan grup WhatsApp sebagai media komunikasi, masyarakat merasa terbantu karena dapat menyampaikan aduan tanpa harus selalu datang ke kantor desa. Meskipun beberapa layanan masih harus dilakukan secara langsung, masyarakat menilai pemerintah desa tanggap dan sigap dalam merespons permasalahan yang dihadapi.

4. Assurance (Jaminan)

Assurance (Jaminan) adalah salah satu dimensi dalam kualitas pelayanan publik yang mengacu pada kemampuan penyedia layanan dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan masyarakat melalui sikap sopan, pengetahuan, keterampilan, dan integritas petugas.

Berdasarkan wawancara dengan aparat desa dan masyarakat desa margotani dapat disimpulkan bahwa Pemerintah Desa Margotani telah berupaya menjamin pelayanan publik sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) melalui sosialisasi, pelatihan, dan penyampaian informasi secara terbuka, baik di kantor desa maupun melalui media digital seperti WhatsApp. Namun, di sisi lain, masih ditemukan ketidaksesuaian dalam penerapan SOP oleh beberapa perangkat desa, baik dari segi kedisiplinan berpakaian maupun keterbatasan kemampuan teknologi, yang berdampak pada efektivitas pelayanan meskipun secara umum masyarakat merasa puas dengan proses pelayanan yang diberikan

5. Emphaty (Empati)

Empathy (Empati) adalah salah satu dimensi dalam kualitas pelayanan publik yang mengacu pada kemampuan penyedia layanan untuk memahami, memperhatikan, dan memberikan perhatian penuh terhadap kebutuhan serta kondisi masyarakat secara individual.

Berdasarkan wawancara dengan aparat desa dan masyarakat desa margotani dapat disimpulkan bahwa Hasil wawancara menunjukkan bahwa Pemerintah Desa Margotani berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang empatik, terbuka, dan manusiawi kepada masyarakat. Perangkat desa berupaya mendengarkan dan menindaklanjuti

keluhan warga, terutama yang berkaitan dengan masalah ekonomi dan bantuan sosial.

Pembahasan

Administrasi Desa Margotani

1. Kualitas

Meskipun Kantor Desa Margotani sedang dalam proses pembangunan, fungsi pemerintahan dan pelayanan administrasi tidak terhenti. Pemerintah Desa memanfaatkan balai desa sebagai kantor desa sementara, menunjukkan adanya fleksibilitas organisasi dan komitmen pelayanan publik. Ini mengindikasikan adanya orientasi pada kebutuhan masyarakat di atas keterbatasan fasilitas fisik.

2. Kinerja

Kinerja aparatur Desa Margotani dalam menjalankan tugas administrasi menunjukkan peningkatan signifikan setelah adanya dukungan infrastruktur teknologi. Mulai dari pengadaan perangkat teknologi baru seperti laptop, printer dan proyektor serta pembangunan jaringan (BTS) telah mempermudah proses pencatatan, pelaporan, dan pelayanan administrasi yang ada di Desa Margotani.

3. Ketetapan Waktu

Secara struktural dan administratif, pelaksanaan jam kerja aparatur Desa Margotani telah ditetapkan dengan jelas, yaitu mulai pukul 07.30 hingga 16.00 WIB pada hari Senin sampai Jumat. Pembagian jadwal kerja antar lima kepala dusun dan perangkat desa lainnya telah dilakukan secara terorganisir guna memastikan pelayanan publik tetap berjalan optimal. Namun, dalam implementasinya, disiplin terhadap jam kerja belum sepenuhnya konsisten. Beberapa aparatur desa masih menjalankan pekerjaan sampingan seperti menyadap karet atau bertani, sehingga seringkali terlambat hadir di kantor desa.

4. Eektivitas

Pemerintah desa telah menunjukkan komitmen dalam menyederhanakan prosedur administrasi guna meningkatkan aksesibilitas dan kemudahan layanan bagi masyarakat. Warga desa kini cukup membawa dokumen yang diperlukan ke kantor desa untuk mendapatkan pelayanan, tanpa harus melalui proses birokrasi yang berbelit. Upaya ini mencerminkan prinsip-prinsip dari teori *New Public Service* yang dikemukakan oleh Denhardt dan Denhardt (2015), yang menekankan bahwa pelayanan publik harus berorientasi pada

kebutuhan warga, bukan sekadar efisiensi prosedural.

5. Kemandirian

Desa Margotani telah berhasil mengelola data administrasi secara mandiri dengan memanfaatkan perangkat teknologi informasi, meskipun keterampilan dalam pengoperasiannya masih terbatas pada sebagian aparatur desa. Untuk mengatasi kendala tersebut, pemerintah desa secara berkala mengadakan pelatihan guna meningkatkan kapasitas sumber daya manusia (SDM), sehingga ke depan diharapkan seluruh perangkat desa mampu menjalankan tugas administrasi secara digital dan efisien. Pengelolaan administrasi ini didukung oleh pendanaan yang bersumber dari Alokasi Dana Desa (ADD) dan Pendapatan Asli Desa (PAD), yang memungkinkan desa untuk beroperasi secara independen tanpa ketergantungan pada pihak ketiga.

Pelayanan Publik di Desa Margotani

Kualitas pelayanan merujuk pada tingkat kepuasan dan kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan terhadap suatu organisasi atau penyedia layanan. Ini mencakup sejumlah elemen yang secara bersama-sama menentukan pengalaman pelanggan, seperti ketersediaan layanan sesuai dengan permintaan, keandalan dalam memberikan layanan tanpa kesalahan atau keterlambatan, respon yang cepat terhadap kebutuhan pelanggan, kompetensi staf dalam menyediakan layanan yang diperlukan, kemampuan untuk memahami dan merespon perasaan pelanggan dengan empati, elemen fisik atau “berwujud” dari layanan yang diberikan, aksesibilitas layanan, serta keterlibatan pelanggan dalam proses pelayanan.

1. Dimensi Tangibles (Berwujud)

Desa Margotani saat ini masih menghadapi keterbatasan dalam hal infrastruktur fisik, di mana balai desa digunakan sebagai kantor sementara karena pembangunan kantor desa yang permanen belum selesai. Meskipun sarana pendukung seperti laptop, printer, dan jaringan internet telah tersedia sebagai bagian dari upaya modernisasi pelayanan administrasi, kenyataan bahwa sebagian perangkat tidak berada di lokasi kantor sementara menghambat kelancaran pelayanan secara optimal. Kondisi ini mencerminkan pentingnya ketersediaan infrastruktur pelayanan publik sebagai bagian dari fondasi tata kelola pemerintahan desa yang efektif, seperti ditegaskan dalam Permendagri No. 113

Tahun 2014 tentang Pengelolaan Keuangan Desa, yang menyebutkan bahwa penguatan kelembagaan dan sarana prasarana adalah salah satu prioritas penggunaan Dana Desa.

2. Reliability (Kehandalan)

Desa Margotani telah menunjukkan komitmen kuat dalam menjamin keandalan pelayanan publik melalui penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang konsisten untuk setiap jenis layanan administrasi. Penerapan SOP ini tidak hanya berfungsi sebagai pedoman kerja, tetapi juga sebagai instrumen kontrol mutu pelayanan yang memastikan seluruh proses administrasi berjalan sistematis, terukur, dan dapat dipertanggungjawabkan. Evaluasi rutin serta tindak lanjut terhadap keluhan masyarakat menjadi bagian penting dalam siklus peningkatan mutu layanan, menunjukkan adanya mekanisme umpan balik yang aktif antara pemerintah desa dan warga.

3. Responsiviness (Ketanggapan)

Pemerintah Desa Margotani menunjukkan tingkat responsivitas yang baik dalam melayani warganya. Responsivitas tersebut tercermin dari kemampuan aparat desa dalam menanggapi keluhan dan kebutuhan masyarakat secara cepat, tepat, dan solutif. Salah satu bentuk konkret dari upaya ini adalah penerapan prosedur pelayanan yang jelas serta pemanfaatan teknologi komunikasi sederhana, seperti grup WhatsApp, sebagai sarana interaksi antara warga dan pemerintah desa. Melalui media ini, masyarakat merasa lebih mudah dalam menyampaikan aduan, saran, maupun permintaan layanan, tanpa harus selalu datang langsung ke kantor desa.

4. Assurance (Jaminan)

Pemerintah Desa Margotani telah menunjukkan komitmen dalam menjamin pelayanan publik yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Upaya ini dilakukan melalui kegiatan sosialisasi rutin, pelatihan bagi perangkat desa, serta penyampaian informasi secara terbuka, baik secara langsung di kantor desa maupun melalui media digital seperti grup WhatsApp. Langkah ini bertujuan agar masyarakat memahami alur pelayanan dan perangkat desa memiliki panduan kerja yang jelas. Pendekatan ini mencerminkan penerapan prinsip-prinsip Good Governance, khususnya dalam hal transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik, sebagaimana diamanatkan dalam Permendagri No. 59 Tahun 2021 tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal di Desa.

5. *Emphaty* (Empati)

Pemerintah Desa Margotani menunjukkan komitmen kuat dalam memberikan pelayanan publik yang empatik, terbuka, dan berlandaskan pada nilai-nilai kemanusiaan. Sikap aparatur desa yang mendengarkan keluhan warga, terutama terkait masalah ekonomi dan bantuan sosial, menunjukkan adanya kepedulian sosial yang tinggi dalam pelaksanaan tugas pelayanan. Warga desa merasa diperhatikan dan dihargai, baik dalam urusan administratif maupun dalam proses distribusi bantuan sosial. Pelayanan dilakukan dengan sabar, ramah, dan penuh empati, sehingga menumbuhkan rasa kepercayaan dan kedekatan emosional antara pemerintah desa dan masyarakat.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan Dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik di Desa Margotani sudah berperana cukup optimal dalam mendukung tata Kelola pemerintahan desa ditunjukan dengan adanya perkembangan yang positif di tengah keterbatasan infrastruktur dan sumber daya. Secara umum, kualitas pelayanan administrasi tetap terjaga dengan baik meskipun kantor desa masih dalam tahap pembangunan. Pemerintah desa berhasil menunjukkan adaptabilitas tinggi dengan memanfaatkan balai desa sebagai kantor sementara dan tetap melaksanakan pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP), yang menjamin keteraturan, transparansi, dan keadilan. Secara keseluruhan, pelayanan publik di Desa Margotani sudah berada pada arah yang benar, ditandai dengan komitmen, kesetaraan, dan upaya modernisasi. Namun, untuk mencapai pelayanan yang benar-benar optimal dan profesional, diperlukan perbaikan dalam aspek kedisiplinan kerja, pemerataan penguasaan teknologi, serta penyediaan fasilitas fisik yang lebih representatif. Dengan mengatasi tantangan-tantangan tersebut, Desa Margotani berpotensi menjadi model praktik pelayanan publik yang baik di tingkat desa.

Saran

Untuk meningkatkan pelayanan publik di Desa Margotani agar lebih optimal dan profesional, disarankan pemerintah desa terus memperkuat disiplin kerja aparatur melalui pengawasan dan pemberian insentif yang tepat. Selain itu, pelatihan teknologi digital secara berkelanjutan perlu dilakukan untuk memastikan

seluruh perangkat desa memiliki kemampuan yang merata dalam mendukung proses administrasi berbasis digital. Percepatan pembangunan fasilitas fisik, seperti kantor desa yang representatif, juga penting sebagai penunjang pelayanan yang lebih efektif dan nyaman. Dengan langkah-langkah tersebut, Desa Margotani diharapkan dapat menjadi percontohan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang adaptif, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Arsip Desa Margotani 2024
- Alemenia Henuk Kacaribu, S. M. (2020). *Ilmu Administrasi*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.
- Arif Yusuf Hamali, S. d. (2019). *Pemahaman Praktis Administrasi, Organisasi, Dan Manajemen*. Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: Serving, not steering* (3rd ed.). New York, NY: Routledge.
- Eko, Sutoro. (2016). *Desa Membangun Indonesia*. Yogyakarta: Forum Pengembangan Pembaruan Desa.
- Greenhaus, J. H., & Allen, T. D. (2011). *Work-family balance: A review and extension of the literature*. In J. C. Quick & L. E. Tetrick (Eds.), *Handbook of occupational health psychology* (2nd ed., pp. 165–183). Washington, DC: American Psychological Association. <https://doi.org/10.1037/12170-009>
- Marwiyah, S. (2022). *Kebijakan Publik*. Jawa Timur: CV Mitra Ilmu.
- Setyanti, M. &. (2020). *Ekonomi Perdesaan*. Malang: UB Press.
- Sirajuddin Saleh, S. M. (2016). *Administrasi Perbekalan/Logistik*. Bandung: Pustaka Ramadhan.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: ALVABETACV.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: ALVABETACV.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: ALVABETACV.

- Suprpto, R. N. (2021). *Administrasi Pemerintahan Desa*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok Gremedia-Jakarta.
- Van Deursen, A. J. A. M., & Helsper, E. J. (2018). *Collateral benefits of internet use: Explaining the diverse outcomes of engaging with the internet*. *New Media & Society*, 20(7).
- Wangsajaya, Y. (2016). *Meningkatkan Kewaspadaan Nasional Terhadap Proky War*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Jurnal :**
- Afriansyah, H. (2019). Admnistrasi Pendidikan dan Tenaga Kependidikan. *Universitas Negeri Padang*.
- Arsjad, M. F. (2018). Peranan Aparat Desa dalam Pelaksanaan Administrasi Desa di Desa Karya Mukti Kecamatan Mootilango Kabupaten Gorontalo. *Journal Of Public Administration Studies*, 17.
- Dewi, L. K. (2020). Fungsi Administrasi Dalam Upaya Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Pada Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Ketenaga Kerjaan Cabang Bandar Lampung. *Jurnal Sosial Dan Humanis Sains*, 38.
- Erdipa Panjaitan, R. D. (2019). Peranan Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat. *FISIP Universitas Medan* , 36.
- Herizal. (2020). Pendekatan Akuntabilitas Pelayanan Publik dalam Mengikuti Perubahan Paradigma Baru Administrasi Publik. *Journal Of Governace*, 24-34.
- Lantaeda, S. B. (2017). Peran Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dalam Penyusunan RPJMD kota Temohon. *Jurnal Administrasi Publik*, 2.
- lova, E. F. (2022). Peningkatan Kemampuan Pemerintah Desa dalam Manajemen Pelayanan Publik di Desa Gampingan Kecamatan Pagak Kabupaten Malang. *Indonesian Community Journal*, 169.
- Lova, E. F. (2022). Peningkatan Kemampuan Pemerintah Desa Dalam Manajemen Pelayanan Publik di Desa Gampingan Kecamatan Pagak Kabupaten Malang. *Indonesian community journal*, 248.
- Lova, E. F. (2022). Peningkatan Kemampuan Pemeritahan Desa Dalam Manajemen Pelayanan Publik Di Desa Gampingan Kecamatan Pagak Kabupaten Malang. *Indonesain Community Journal*, 176.
- Podsakoff, N. P., Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Maynes, T. D., & Spoelma, T. M. (2018). *Consequences of unit-level organizational citizenship behaviors: A review and recommendations for future research*. *Journal of Organizational Behavior*, 39(2), 134–151. <https://doi.org/10.1002/job.2201>
- Rachman, A. (2019). Kualitas Pelayanan Dalam Proses Pembuatan E-KTP di TPKD Dispendukcapil Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang. *Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Diponegoro*, 6.
- Rahmat, M. R. (2024). Pentingnya Struktur Organisasi Pemerintahan Desa Dalam Pengelolaan Administrasi dan Pelayanan Publik Desa Padang Kecamatan Balantak Kabupaten Banggai. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 374.
- Rodiyah, R. R. (2024). Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Watesari. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 650.
- Rumengan, F. (2019). Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Administrasi Publik*, 49.
- Ruru, J. M. (2017). Peran Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dalam Penyusunan RPJMD Kota Tomohon. *Jurnal Administrasi Publik*, 2.
- Sirimasa, N. (2018). Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Desa Jangailulu Kecamatan Loloda Kabupaten Halmahera Barat. *Jurusan Ilmu Pemerintah*, 5.
- Sutanty, M. (2021). Telaah Kritis Kinerja Kepala Desa Dalam Pelayanan Publik Desa Penyaring Kecamatan Moyo Utara. *Jurnal Riset dan Kajian Manajemen*, 46.
- Waruwu, M. (2023). Pendekatan Penelitian Pendidikan : Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 2898.
- Widanti, N. P. (2022). konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjau Literatur. *Jurnal Abdimas Peradapan*, 80.
- Wiranata, A. A. (2019). Peran Administrasi Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Desa Mekar Jaya Kecamatan Keluang Kabupaten Musi

Banyuasin. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 113.

Undang-Undang :

Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2024

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah NO. 72 Tahun 2005 Tentang Pemerintahan Desa

Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2021). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2021 tentang Penerapan*

Standar Pelayanan Minimal di Desa. Jakarta: Kemendagri.

Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Republik Indonesia. (2022). *Panduan Umum Program Desa Cerdas*. Jakarta: Kemendes PDTT.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2014). *Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik*. Jakarta: Kementerian PAN-RB.

